



# भारत का राजपत्र

## The Gazette of India

असाधारण  
EXTRAORDINARY

भाग I—पार्ट 1  
PART I—Section 1  
प्राधिकार से प्रकाशित  
PUBLISHED BY AUTHORITY

R 4/11/88

सं. ६१A]  
No. 61A]

नई दिल्ली, शुक्रवार, मार्च 25, 1988/चंत्र 5, 1910  
NEW DELHI, FRIDAY, MARCH 25, 1988/CHAITRA 5, 1910

इस भाग में भिन्न पृष्ठ संख्या वी जाती है जिससे कि यह अलग संकलन के रूप में  
रखा जा सके

Separate Paging is given to this Part in order that it may be filed as  
a separate compilation

मन्त्रिमंडल सचिवालय

संकल्प

नई दिल्ली, 25 मार्च, 1988

फा.सं. ए. 11013/1/88 प्रशा.—I.—सरकार ने  
मन्त्रिमंडल सचिवालय में एक लोक शिकायत निदेशालय स्थापित  
करने का निर्णय लिया है। इस निदेशालय के प्रमुख को  
निदेशक का पदनाम दिया जायेगा और उनका रैक भारत  
सरकार के सचिव का होगा।

2. यदि संबंधित मंत्रालय/विभाग द्वारा शिकायत कर्ताओं  
की शिकायतों का निकारण यथोचित समयावधि के भीतर नहीं  
होता तो यह निदेशालय जनता की शिकायतों की सुनवाई  
करेगा।

3. इसके विचारार्थ विषय निम्नलिखित हैं:—

(i) यह निदेशालय शिकायतकर्ता की प्रामाणिकताओं के  
बारे में स्वयं पूरी तरह संतुष्ट होने और शिकायत  
की विषय सामग्री के महत्व को ध्यान में रखने के  
पश्चात् ही इस प्रयोजन के लिए निर्धारित मानदंडों  
के अनुसार शिकायतों पर विचार करेगा।

(ii) इस निदेशालय को जांच की दृष्टि से किसी भी  
संबंधित मंत्रालय/विभाग तथा इनके सहायक  
कायलियों से सम्बद्ध फाइलें/प्रलेख मंगाने का अधिकार  
होगा कि क्या शिकायत को ईमानदारी,  
निष्पक्ष व न्यायपूर्ण ढंग से निपटाया गया है और  
क्या निर्णय में निहित कारणों की सूचना शिकायत-  
कर्ता को यथोचित समय में दे दी गई है। ऐसे  
किसी मामले में जहां निदेशालय किसी सम्बद्ध/  
अधीनस्थ कायलिय से सीधे फाइलें मंगाता है तो  
संबंधित मंत्रालय/विभाग को सूचित किया जाता  
रहेगा।

(iii) ऐसे किसी मामले में जहां निदेशालय संतुष्ट हो कि  
शिकायत को सही, न्यायपूर्ण और निष्पक्ष ढंग से  
नहीं निपटाया गया है तो यह मामले पर उपयुक्त  
सिफारिश करेगा और इसको संबंधित मंत्रालय/  
विभाग के मंत्री/सचिव द्वारा इस पर विचार करने  
के लिए और स्वीकार करने के लिए भेजेगा। यदि  
शिकायत की विषय सामग्री अंतर मंत्रालयीन प्रकृति  
की है तो निदेशक अपनी अध्यक्षता में वरिष्ठ  
अधिकारियों का एक मंडल स्थापित करेगा और

यह मंडल संयुक्त सिफारिश करेगा। संबंधित मंत्रालय/विभाग निदेशालय या वारिष्ठ अधिकारी मंडल की सिफारिशों को नियमनुसार मान लेगा और सिफारिश के अनुसार मामले के संबंध में आदेश पारित करेगा।

(iv) यदि जांच के दौरान, निदेशालय को यह पाता है कि अप्प कार्य या कर्तव्य के प्रति अवहेलना, जो भी हो, का प्रमाण है तो वह उस मामले को संबंधित प्राधिकारी के पास सतकंता जांच अथवा विभागीय जांच, जो भी हो, के लिए भेजेगा।

(v) यदि सार्वजनिक शिकायतों के निराकरण में विलम्ब या निष्क्रियता से किसी अधिकारी की ओर से वारम्बार या गंभीर दोष का पता चलता है तो उसके खिलाफ की जाने वाली कार्यवाही के संबंध में निदेशालय समुचित सिफारिश करेगा।

(vi) यह निदेशालय प्रारंभ में भारत सरकार के निम्न लिखित मंत्रालयों/विभागों के संबंध में शिकायतों पर विचार करेगा:—

(क) रेल मंत्रालय;

(ख) डाक विभाग;

(ग) दूरसंचार विभाग;

(घ) आर्थिक कार्य विभाग का बैंकिंग प्रभाग।

अन्य मंत्रालय/विभाग समय-समय पर मंत्रिमंडल सचिव के आदेशों के अधीन शामिल किए जाएंगे।

(vii) यह निदेशालय नीति संबंधी मामलों या ऐसी किसी शिकायत से जिसे मंत्रालय/विभाग का मंत्री प्रभारी के स्तर पर निपटाया जा चुका हो, संबंध नहीं रखेगा। यह ऐसी शिकायतों पर भी विचार नहीं करेगा जिनका संबंध सेवा संबंधी मामलों, (उपदान, सामान्य भविष्य निधि जैसे सेवान्त लाभों से संबंधित मामलों को छोड़कर) वाणिज्यिक संविदायें या मामले जो न्यायाधीन हों अथवा जहां निर्णय करने के लिए न्यायिकल्प प्रक्रियायें विहित हों।

3. यह निदेशालय 1 अप्रैल, 1988 से कार्य करेगा।

बी.बी.टण्डन, संयुक्त सचिव

आदेश

आदेश दिया जाता है कि यह संकल्प भारत के असाधारण राजपत्र में प्रकाशित किया जाए।

यह भी आदेश दिया जाता है कि इस संकल्प की प्रतिलिपि भारत सरकार के सभी मंत्रालय/विभागों तथा सभी राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्रों और अन्य सभी संबंधितों को भेजी जाए।

बी.बी.टण्डन, संयुक्त सचिव

## CABINET SECRETARIAT

### RESOLUTION

New Delhi, the 25th March, 1988

F. No. A-11013/1/88-Ad.I.—The Government have decided to set up a Directorate of Public Grievances in the Cabinet Secretariat. The head of the Directorate shall be designated as Director and shall hold the rank of Secretary to the Government of India.

The Directorate shall entertain grievances from public after the complainants fail to get satisfactory redressal from the Ministry/Department concerned within a reasonable period of time.

3. The terms of reference are given below:—

- (i) The Directorate shall take up the complaints according to the norms laid down for the purpose after fully satisfying itself about the bonafides of the complainant and keeping in view the gravity of the subject matter of the grievance.
- (ii) The Directorate shall be authorised to call for the relevant files/papers from any Ministry/Department concerned and its subsidiary offices with a view to examining whether the grievance has been dealt with in a fair, objective and just manner and whether a decision containing reasons has been communicated to the complainant within a reasonable time. Where the Directorate calls for the files directly from an attached/subordinate office, the Ministry/Department concerned shall be kept informed.
- (iii) Where the Directorate is satisfied that the grievance has not been dealt with in a fair, just and objective manner, it shall make a suitable recommendation on the case and communicate the same for consideration and adoption by the Minister/Secretary of the Ministry/Department concerned. If the subject matter of the grievance is of inter ministerial nature, the Director shall constitute a collegium of senior officers under his chairmanship and the collegium shall make a suitable recommendation. The recommendations made by the Directorate or the collegium of senior officers shall, as a rule, be adopted by the Ministry/Department concerned and orders passed on the case in accordance with the recommendation.
- (iv) If during the course of the enquiry, the Directorate finds that there is evidence of corrupt practice or dereliction of duty, as the case may be, it shall remit the case to the authority concerned for a vigilance enquiry or departmental enquiry, as the case may be.
- (v) If delay or inaction in redressal of public grievances indicates repeated or grave default on the part of an officer, the Directorate shall recommend appropriate action to be taken against him.
- (vi) The Directorate shall initially take up grievances in respect of the following Ministries/Department of the Government of India:—
  - (a) Ministry of Railways;
  - (b) Department of Posts;
  - (c) Department of Telecommunications;
  - (d) Banking Division of Department of Economic Affairs, other Ministries/Departments will be added from time to time under the orders of the Cabinet Secretary.
- (vii) The Directorate shall not concern itself with policy matters or where a grievance has already been disposed of at the level of the Minister in charge of the Ministry/Department, it shall also not enter-

tain grievances relating to service matters (excluding those relating to payment of terminal benefits, like gratuity, GPF), commercial contracts or cases which are sub-judice or where quasi-judicial proceedings are presided over for decision making.

3. The Directorate shall function with effect from April 1, 1988.

B. B. TANDON, Jt. Secy.

#### ORDER

Ordered that the Resolution be published in the Gazette of India, Extra Ordinary.

Ordered that a copy of the Resolution be communicated to the Ministries/Departments of the Government of India and all State Government/Union Territories and all other concerned.

B. B. TANDON, Jt. Secy.

